

學校檔案：基督教香港信義會深信學校

「駐校技術支援人員(TSS)服務」（IT242513/XX）

投標條件及細則

基督教香港信義會深信學校（下稱校方）誠邀 貴公司承投提供「駐校技術支援人員(TSS)服務」投標書，請參閱下列各項服務要求及規則：

1. 緒言

基督教香港信義會深信學校(正校及二校)¹（以下簡稱「本校」）現招標聘請服務供應商在二零二五年九月一日至二零二七年八月三十一日期間，為本校提供技術支援服務。

2. 基本技術支援服務概要

2.1 服務目標

服務供應商為本校提供技術支援服務的目標如下：

- 2.1.1 讓學校(正校及二校)取得一站式的服務，以解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜；
- 2.1.2 減輕學校(正校及二校)在日常行政、操作和管理電腦設施、拍照、錄影、處理照片和影片、更新學校網頁等方面的工作量；
- 2.1.3 輔助學校(正校及二校)裝置/配置特定用途的硬件和軟件。

2.2 服務範圍

服務供應商須為本校提供所需的服務，以維持電腦網絡和設備的正常運作，並協助教師和學生解決各項問題，例如日常的網絡維修、突發的軟件故障和偶然的系統失靈。

2.2.1 服務類別

服務供應商必須為本校提供/執行下列三類主要支援服務：

2.2.1.1 修復支援服務

解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜提供此類服務，目的是盡可能在最短的時間內，並在最少數據損失的情況下，修復有關的電腦設施，以及盡量減少中斷服務的時間和對學校造成的不便。

工作包括：

- 找出問題所在，盡可能在最短的時間內，並在最少數據損失的情況下，修復網絡、伺服器或工作站的故障，以期盡量減少中斷服務的時間和對用戶造成的不便；
- 建議修復故障的方法，並予以執行。假如所執行的是臨時解決方法，則服務供應商須清楚告知學校的區域網絡管理員，並向他建議長遠的解決方法；

¹ 正校地址：九龍石硤尾培德街 8 號；二校地址：九龍南昌街 221 號，技術人員須在正校及二校工作

- 如有需要，與其他有關方面聯絡和跟進，以執行有關的解決方法；就有關事故向學校作出初步匯報，並告知其最新進展，直至有關事件已獲解決；協助其他供應商找出因技術上不可互相兼容而產生的故障，並與各供應商協調，以期共同解決問題。
- 如故障是與場地工作和缺乏電源有關，則建議局域網管理員與各政府部門或有關方面聯絡，以便作出跟進；
- 備存問題的詳情和更新系統內的資料，所須備存的資料包括受影響學校的名稱、有關局域網管理員的資料(姓名、職級及電話號碼)、受影響用戶的資料(姓名、職級及電話號碼)、故障所屬的類別、作出回應的時間、來電/完成修復工作的日期和時間、處理問題人員的姓名及職級、事件說明、所提供服務的詳情、所進行的修復工作、對用戶的影響、所採取的跟進行動、改善建議、建議把問題升級處理等等。

2.2.1.2 操作性支援服務

減輕本校在日常行政、操作和管理電腦設施方面的工作。工作包括：

2.2.1.2.1 網絡操作

- 就網絡的整體運作進行預防性檢查、維修保養和監察，例如系統記錄檢查、軟件設定的微調；
- 檢討網絡的連接和重新配置的情況；
- 提出建議，以便改善網絡的表現和可靠程度，以及電腦系統資源的運用情況；
- 與其他有關方面（如政府供應商）協調，以便提升、重組、遷移或合併網絡。

2.2.1.2.2 用戶戶口及資源管理

- 增設和刪減用戶戶口，以及更改性能；
- 就共用資源(例如檔案和打印機)進行所需的硬件和軟件配置；
- 為用戶設定儲存量的限額；
- 界定系統政策及用戶的設定檔；以及
- 進行數據備份及復原，並按需要向用戶提供指引。

2.2.1.2.3 軟件的更新和提升

- 使用所需的更新、修補和糾錯服務等套裝，更新系統和應用軟件，例如更新抗電腦病毒軟件識別碼的檔案；
- 提供軟件版本的升級服務，例如網絡操作系統、軟件驅動程式、抗電腦病毒軟件及在局域網運用的應用軟件等；
- 進行軟件安裝、按設定規格發展系統及配置等工作。

2.2.1.2.4 伺服器及工作站的內務整理

- 監察和維持伺服器及工作台機器的配置情況；
- 查閱電腦內務整理工作報告、系統及錯誤記錄；
- 進行電腦病毒檢查，並協助用戶復原系統/數據；
- 協助用戶在提升軟件版本前，把數據檔案備份，然後在安裝升級軟件後，重新載入數據檔案，並在有需要時向用戶提供指引和軟件升級方案。

2.2.1.2.5 周邊設備的內務整理

- 更新驅動程式；以及
- 更換打印機/影印機等的色粉盒及油墨盒。

2.2.1.2.6 互聯網服務

- 與其他有關方面（例如場地的互聯網服務供應商協調），以便對網絡的互聯網連接提供支援、維修保養和監察表現；
- 支持和維持互聯網服務伺服器，例如網絡伺服器、代理伺服器和電子郵件伺服器等。

2.2.1.2.7 保安

- 維持網絡的保安；
- 實施所需的保安政策，以保護網絡。

2.2.1.2.8 用戶支援

- 協助用戶設立適合教與學/學校行政的網絡環境；
- 就已安裝硬件及軟件的一般使用事宜，向用戶提供支援。

2.2.1.2.9 軟件資產管理及報告

- 在開始提供服務時，備存初步物品清單；定期點算物品清單，特別是軟件項目，從而協助用戶確保場地內所有機器都沒有裝設非法軟件；
- 為顯示所實施的解決方法和硬件及軟件的升級情況，擬備和更新網絡圖和其他系統文件；
- 為每一場地擬備管理報告、技術支援服務報告和物品清單報告；
- 為政府擬備管理報告和用戶滿意程度報告，以供作統計分析、主動採取的跟進行動建議、服務的監察和長遠策劃用途。

2.2.1.3 特定工作支援服務

為本校裝設及/或配置特定用途的電腦設施。工作包括：

2.2.1.3.1 大規模的硬件及軟件安裝、按設定規格發展系統及配置的工作；

2.2.1.3.2 代表用戶就新購置的硬件和軟件進行驗收測試，這些硬件和軟件將會由供應商安裝於網絡上；

2.2.1.3.3 搬移設備和重新配置系統；

2.2.1.3.4 在有人事變動時，向新履任的局域網管理員提供實務簡介或培訓；

2.2.1.3.5 數據轉移服務；

2.2.1.3.6 更新學校網頁；

2.2.1.3.7 其他有關的活動，以達到服務的需求。

2.2.2 與硬件和軟件維修服務的關係

技術支援服務並不包括校內硬件和軟件的維修服務（有關的硬件和軟件設備，應由有關的硬件和軟件供應商提供維修服務。這些供應商須為本校提供所需的預防及故障維修服務，使有關設備能正常和妥善地運作），但服務供應商須為本校就下列計劃及詳列於學校資產登記冊內的所有電腦設備提供技術支援服務：

2.2.2.1 學校行政及管理系統(雲端校管系統CloudSAMS)

2.2.2.2 「學校發展與問責」數據電子平台(ESDA)

2.2.2.3 「奇趣IT識多啲」計劃

2.2.2.4 直播、中央廣播及影音設備

2.2.2.5 無線網絡系統

2.2.2.6 電子學習學校支援計劃(平板電腦及相關的設備)

2.2.2.7 校園電視台(如有)

2.2.2.8 教育專用內聯網

2.2.2.9 本校自費購置的電腦硬件和軟件

駐校技術支援服務人員應協助學校解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜。在維修服務事宜上，技術支援服務人員負責協助學校聯絡有關的供應商/維修保養服務合約供應商，並監察所進行的維修工作。

2.2.3 服務水平

合約服務供應商必須達到下列的最低服務水平（不包括服務時間以外的時間及硬件維修保養時間）：

整體

項目	最低服務水平
接聽電話的回應時間	少於30 秒
電話留言及電子郵件查詢的回應時間	少於15 分鐘
回應用戶投訴及查詢的時間	同日內

修復支援

項目	最低服務水平
提供解決方法，使發生緊急故障的系統/網絡或發生重大故障的系統/網絡能恢復正常運作所需的時間	不超過4 小時
提供解決方法，使發生一般故障的系統/網絡能恢復正常運作所需的時間	不超過10 小時
投標者建議的其他服務水平：	

2.2.4 監察報告

為協助學校進行監察，服務供應商須定期提供下列監察報告：

2.2.4.1 物品清單報告

這份報告至少應載有下列資料：

2.2.4.1.1 每項硬件的牌子名稱、型號、序號、購買日期和配置等資料

2.2.4.1.2 每項軟件的使用許可證編號、版本型號、購買日期等資料

2.2.4.1.3 各項有關文件的名稱、最後更新日期等資料

2.2.4.2 技術支援服務報告

這份定期報告扼述在報告期內，服務供應商為學校所提供的技術支援服務。

這份報告至少應載有下列資料：

2.2.4.2.1 修復支援

就每宗經報告的事故而言：

2.2.4.2.1.1 學校報告發生事故的日期和時間

2.2.4.2.1.2 事故詳情

2.2.4.2.1.3 服務供應商負責人員的姓名

2.2.4.2.1.4 該事故屬何種故障類別

2.2.4.2.1.5 解決方法的說明

2.2.4.2.1.6 完成修復工作的日期和時間，以及所需時間

2.2.4.2.2 操作性支援

2.2.4.2.2.1 服務供應商負責人員的姓名

2.2.4.2.2.2 在報告涵蓋月份內，服務供應商為學校提供駐校
技術支援服務的總時數

2.2.4.2.2.3 已進行的常規支援工作一覽表

2.2.4.2.2.4 服務供應商承諾所提供的服務表現，並確認已按
照所承諾的服務水平提供服務

2.2.4.2.2.5 駐校技術支援服務人員所進行的操作支援工作
的每日記錄

2.2.4.2.2.6 駐校技術支援服務人員簽到表

2.3 技術支援服務人員

服務供應商須提供下列各類人員，以協助提供技術支援服務：

2.3.1 職員的類別及職責

2.3.1.1 服務監督或經理

服務供應商須委派一名服務監督，負責監察公司根據合約所簽訂的各項承辦書，並就一切與合約和服務表現有關的事宜聯絡本校。服務監督負責人力資源的策劃、預算、分配和管理，以及監察所有承辦書的執行。服務經理會為本校提供一站式服務。每學年最少到校兩次與校方代表進行會議。

2.3.1.2 高級網絡系統工程師

高級網絡系統工程師須具備解決校內緊急網絡事故的專業技術和經驗。他們隸屬於快速回應組，在服務經理的監督下工作，以及或須督導屬下的網絡系統工程師。最少兩個月一次定期到校視察網路情況及與校方代表進行會議。額外支援時數一年內不少於50 小時。

2.3.1.3 駐校技術支援人員的能力、職責及學歷要求

駐校技術支援服務人員須具備能處理下列事故所需的專業技術和經驗：

網絡和電腦設備的故障：

故障類別	說明	常見成因	最低的服務水平
重大/緊急	系統/網絡完全無法操作，並對學校的行政和教學工作構成重大影響，因此必須盡快修復	● 伺服器、裝有重要應用程序的工作站、集線器、路由器、交接器等發生故障； ● 電力供應中斷，以致上文(i)項所述設備不能操作； ● 重要應用程序（例如網上校管系統）的功能出現問題； ● 網絡主幹出現問題； ● 導線出現問題，以致上文第(i)項所述設備的連接中斷； ● 通訊線路出現問題。	不超過4日
主要	系統/網絡的效能大為遜色，以致學校的行政和教學工作等重要事務受到影響	● 集線器/交接器的埠中有多个埠發生故障； ● 嚴重的數據小包傳輸錯誤； ● 共用應用程序的功能出現問題。	不超過2日
一般	已連接網絡或獨立裝設的工作站未能妥善操作	● 硬件發生故障； ● 應用程序的功能出現問題； ● 導線出現問題	不超過1日

註：*投標者可建議其他最低的服務水平

操作上的支援

項目		最低的服務水平
局域網	一個月內停止運作次數	不超過3 次
	一個月內停止運作的累積時數	不超過10 小時
	事先通知有關的停止運作日期	停止運作前至少7 天
伺服器	一個月內每台伺服器停止操作次數	不超過3 次
	一個月內每台伺服器停止操作的累積時數	不超過10 小時
工作站(桌上及筆記簿型)影印機、掃描器)	一個月內每台工作站停止操作次數	不超過3 次
	一個月內每台工作站停止操作的累積時數	不超過10 小時
打印機	一個月內每台打印機停止操作次數	不超過5 次
	一個月內每台打印機停止操作的累積時數	不超過10 小時
其他外圍設備(例如影印機、掃描器)	一個月內每台外圍設備停止操作次數	不超過3次
	一個月內每台外圍設備停止操作的累積時數	不超過10小時
備份及復原	一個月內未能成功備份的次數	不超過1 次
	重新備份那些未能備份的資料	1天內
	備份及復原可靠性測試成功率	100%
投標者建議的其他免費服務及最低的服務水平		

註：*投標者可建議其他最低的服務水平

特別支援服務

項目	*最低的服務水平
繪製網絡圖	不超過4日
建立/重建伺服器	不超過2日
測試及重整網絡系統	不超過7日
設定硬體防火牆	不超過2日
支援內聯網	保持內聯網能正常運作
投標者建議的其他服務及最低的服務水平	

註：*投標者可建議其他最低的服務水平

2.3.1.4 駐校技術支援服務人員的職責至少須包括下列各項：

- 2.3.1.4.1 作為場地內的單一聯絡點，就所有資訊科技設施的操作性支援事宜，與各有關方面聯絡；
- 2.3.1.4.2 提供修復支援，以解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜；
- 2.3.1.4.3 就電腦設施的日常行政、操作和管理方面進行操作性支援工作；
- 2.3.1.4.4 執行有關為特定用途裝置及/或配置電腦設施的指定工作，包括協助用戶驗收新購置的硬件、軟件及/或推行服務；
- 2.3.1.4.5 應學校提出要求時擬備報告，包括軟件資產管理物品清單報告；
- 2.3.1.4.6 就場地內有關操作資訊科技設施的一般事宜，提供技術支援，

包括已安裝的硬件和軟件的一般使用事宜；

2.3.1.4.7 協助學校建立和管理特定用途的資訊科技資源；

2.3.1.4.8 進行拍照、攝錄工作，並於其後整理照片、照片，並按學校指示上載至學校互聯網或作其他的製作。

2.3.1.4.9 完成學校在特別日子和活動所指派有關資訊科技的工作。

2.3.1.5 駐校技術支援服務人員須具備以下資歷及條件：

2.3.1.5.1 修畢HKDSE或HKALE或以上課程並完成IT相關文憑或副學士；

2.3.1.5.2 持有微軟合格專業視窗伺服器證書及微軟合格專業證書；

2.3.1.5.3 在廣域網/局域網網絡支援方面的設計、鋪設和維修及管理方面，具有不少於一年的相關經驗；

2.3.1.5.4 對網絡操作系統、網絡設備、網絡軟件，以及其他硬件和軟件有充分認識；

2.3.1.5.5 對通訊協定（例如VCR/ËR）有充分認識；

2.3.1.5.6 具有支援和管理網絡伺服器方面的實際經驗；

2.3.1.5.7 善於剖析和解決問題；

2.3.1.5.8 能就已裝設的廣域網/局域網擬訂日常操作指引和程序；

2.3.1.5.9 能書寫流暢中、英文，並能操流利粵語和英語；

2.3.1.5.10 具有最少2年學校TSS工作經驗。

有關學歷證明文件需於面試日交校方核查。校方有權更換未如理想的技術支援服務人員。

2.3.2 駐校技術支援服務人員每天工作時間

任職日期：二零二五年九月一日至二零二七年八月三十一日（二零二五年八月十八至二十九日到校進行交接。）

上班時間：

上午八時至下午五時#（星期一至五）；

上午八時至中午十二時（星期六長短週）

每天有一小時午膳時間（不計算飯鐘錢）

部份星期六或公眾假期，需要因應校方要求上班。

#星期一至五的上班時間或會按校方需要而有所調整，惟每天上班時間固定為9小時。

**若駐校技術支援服務人員休假或病假時，服務供應商必須安排人員替假。

2.3.3 駐校技術支援人員的行為守則

駐校技術支援服務人員應保證不會向任何人披露學校的任何資料，並於完成所有獲指派的工作後，立即向學校歸還所有資料，以及不得影印文本或任何存貯形式保留。

2.3.4 技術支援服務人員不得在學校作出下列行為：

- 2.3.4.1 作出任何有可能危及本身或他人安全的行為；
- 2.3.4.2 蓄意損壞任何財物；
- 2.3.4.3 飲用含酒精的飲料；
- 2.3.4.4 打架；
- 2.3.4.5 賭博、偷竊或作出任何刑事罪行；
- 2.3.4.6 吸煙；
- 2.3.4.7 使用粗言穢語。

投標者建議以上基本服務收費 \$_____

3. 駐校技術支援服務人員保險及強積金

服務供應商必須負責技術支援服務人員的勞工保險及強積金供款。技術支援服務人員在校方指派的工作場地工作受傷，本校概不負責賠償。

4. 投標方法

- 4.1 各服務供應商如有興趣為本校提供駐校技術支援服務，請將建議書及收費詳情，並填具標書一式兩份，然後放入註明「標書」的信封內密封(請不要在標書封面上顯示貴公司的身份)。
- 4.2 信封面應清楚註明承投提供「駐校技術支援人員(TSS) 服務」投標書。
- 4.3 於2025年6月5日中午12時前，寄回九龍石硤尾培德街8號基督教香港信義會深信學校校長收。逾期的投標，概不受理。
- 4.4 貴公司必須填妥投標表格第II部份，否則標書概不受理。
- 4.5 學校招標承投所需服務時，會以「整批」形式考慮接受供應商的投標。若服務供應商不擬投標，亦請交回寫上「不擬投標」的投標表格在2025年6月5日中午12時前，九龍石硤尾培德街8號基督教香港信義會深信學校校長收。如有查詢，請致電2779 2744與李慧嫻主任聯絡。

5. 注意事項

- 5.1 投標者若與本校辦學團體董事或現任校董、校長、教職員有直系親屬關係者必須明確申報有關資料。(參照教育局相關通告)
- 5.2 如承辦者觸犯任何法例，一切責任由承辦者自行承擔，而校方有權隨時終止合約而無須作出任何賠償。
- 5.3 若服務供應商表現不合乎合約的要求，本校有權立即終止合約。
- 5.4 中標者須與本校簽訂一年期服務合約，倘表現滿意校方會邀請 貴機構續簽，合共最多為兩年服務期。
- 5.5 承辦者已經閱讀載於<http://www.police.gov.hk/scrc>上有關性罪行定罪紀錄查核的《僱主須知》，並完全明白提供以上課程的服務合同條款及條件，包括承辦者要履行的責任。

- 5.6 當承辦者在委派所屬僱員或準僱員到本校從事與兒童有關工作或與精神上無行為能力人士有關工作之前，承辦者必須確保已指示所屬僱員或準僱員已完成提交香港警務處之《性罪行定罪紀錄》及已得到該僱員或準僱員授權查核其《性罪行定罪紀錄》。
- 5.7 承辦者必須確保在其委派之所屬僱員或準僱員於本校提供服務前，承辦者已查核該僱員或準僱員並無《性罪行定罪紀錄》及必須確保該僱員或準僱員在本校提供服務期間必須維持該紀錄持續有效。
- 5.8 承辦者必須確保其委派之所屬僱員或準僱員已簽附錄一的授權書授權本校隨時查核其委派到本校服務的僱員或準僱員的《性罪行定罪紀錄》，並向校方提交查詢密碼審查紀錄。
- 5.9 承辦者須承諾若不能提供其委派之所屬僱員或準僱員有效的《性罪行定罪紀錄》結果及或違反以上任何的保證或承諾，則承辦者必須承擔本校有關該服務所引起之一切損失、法律責任及賠償等。
- 5.10 所有派駐員工在校園內或為學校提供服務期間，必須遵守港區國家安全法相關措施的條文，其工作表現及操守須嚴格遵守相關要求，不會涉及危害國安的行為及活動。若員工涉及不當行為並查明屬實，承辦商須作出跟進安排，例如立即撤換有關員工。
- 5.11 若出現下列任何一種情況，學校有權立即終止合約：
- (a) 承辦商曾經或正在作出可能構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；
 - (b) 繼續僱用承辦商或繼續履行合約不利於國家安全；或
 - (c) 學校合理地認為上述任何一種情況即將出現。
- 5.12 承辦者明白不可以將本校授權之課程/服務外判予承辦者以外之其他機構，如出現以上情況，可導致本合約無效，而承辦者須為學校因取消此合約所蒙受的任何損失或損害負上法律責任。
- 5.13 有關機構須負責為其委派之駐校人員購買勞工保險及公眾責任保險。後者即保障上述員工在提供服務時，因疏忽導致第三者人身傷亡或財物損失而應負之法律責任。

6. 標書評審

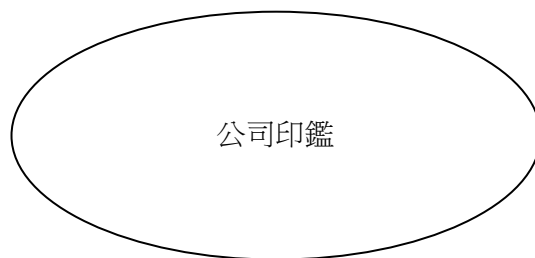
- 6.1 以「承辦者背景及相關經驗」、「服務的質素」、「人手設施及安排」、「價格提供」等為評審標書的準則大綱。
- 6.2 所有標書由標書遴選小組進行甄選，然後送呈法團校董會全體校董批核，成最終之裁決。
- 6.3 校方有絕對權力不接納任何投標而不需作任何解釋。
- 6.4 法團校董會保留對本章程及一切有關文件的解釋權。

本機構 / 本人明白，如成為中標機構，便有責任履行投標書的條款。如未能履行供應投標書上所列服務條款，須負責賠償學校從另處獲得上述服務的差價。

重要聲明

競投人、其僱員及代理人不得向學校僱員、校長或負責甄選營辦商的有關委員、校董、老師或任何家長提供利益（香港法例第201章【防止賄賂條例】所界定的「利益」）。競投人、其僱員及代理人向有關人士提供任何利益，可導致合約無效。學校亦可取消批出的合約，而競投人須為學校所蒙受的任何損失或損害負上法律責任。

本公司/本人明白，如收到學校訂單後未能供應投標書上所列項目，本公司/本人須負責賠償學校從另處採購上述服務的差價。



公司印鑑

公司名稱：_____

由獲授權簽署投標書的代表的姓名及署名

姓名（請以正楷填寫）：_____

簽署：_____

職銜：_____

日期：_____